

Regulamento do Provedor do Cliente da UNICRE, Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Artigo 1º

Funções

O Provedor do Cliente é uma entidade independente das estruturas hierárquicas da UNICRE, que funciona como uma segunda instância graciosa na apreciação de reclamações dos Clientes, com poderes de iniciativa instrutória própria, tendo como principais funções:

- A defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes da UNICRE;
- A proposta da adopção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço e
- A criação de um clima de diálogo e relacionamento consensual na solução e mediação de possíveis diferendos e conducente à pedagogia do melhor uso dos produtos e serviços disponibilizados pela UNICRE.

Artigo 2º

Estatuto do Provedor

1- O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração por um período de 3 anos, automaticamente renovável, excepto com pré-aviso fundamentado com antecedência de 3 meses.

2- Ao Provedor compete, de acordo com princípios de independência, imparcialidade e equidade, com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas relações com os Clientes, emitir recomendações sobre a forma de dirimir conflitos entre a UNICRE e os seus Clientes, analisar e

responder a reclamações que por estes lhe sejam dirigidas. O Provedor contribuirá activamente para o controlo da qualidade e constante melhoria dos serviços prestados.

3- As recomendações emitidas pelo Provedor adquirem natureza vinculativa após homologação pelo Conselho de Administração.

Artigo 3º

Reclamante

1- Os Clientes da UNICRE podem apresentar reclamações ou queixas, seja por acções ou por omissões dos respectivos Órgãos, Serviços e Colaboradores, ao Provedor do Cliente, que as aprecia, após as diligências de instrução que entenda necessárias.

2- O direito a reclamar é atribuído a qualquer pessoa singular ou colectiva, que seja cliente da UNICRE.

Artigo 4º

Procedimento interno

Os serviços da UNICRE têm o dever de prestar ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 (dez) dias, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados.

Artigo 5º

Prazo de resposta

Os serviços do Provedor terão que dar uma resposta ao Cliente no prazo máximo de 15 dias (quinze) após concluídas as diligências instrutórias, o qual poderá ser excepcionalmente alargado, nos casos fundamentados de extrema

complexidade, para 60 (sessenta) dias.

Artigo 6º

Do recurso ao Provedor

1- Qualquer reclamação ou queixa dirigida ao Provedor, só poderá ser por este analisada, após diligências prévias do Cliente desenvolvidas por escrito junto dos Serviços competentes da UNICRE.

2- A reclamação ou queixa de um Cliente, devidamente identificado, será dirigida ao Provedor e poderá ser-lhe endereçada por qualquer das seguintes vias:

- Por preenchimento do formulário *on-line* do *web site* www.unicre.pt;
- Por *e-mail*: provedor@unicre.pt;
- Por correio, ou protocolo para a morada: Rua General Firmino Miguel, nº 6-B, Piso -1, 1600-300 Lisboa Portugal;
- Por fax: (351) 21 350 95 50;
- Por solicitação interna dos Órgãos e Serviços da UNICRE.

3 – O recurso aos serviços do Provedor é gratuito.

4 – Quaisquer diligências que o Provedor entenda desenvolver e que pressuponham a comparência do Cliente decorrerão em Lisboa e nas instalações da UNICRE.

Artigo 7º

Fundamentos das queixas ou reclamações

1- O motivo subjacente à reclamação ou queixa deve estar relacionado objectiva e directamente com as actividades, produtos ou serviços

desenvolvidos pela UNICRE e com o próprio Cliente.

2- Aspectos relativos a conflitos entre titulares dos cartões emitidos a pedido de pessoas colectivas, e a pessoas individualmente identificadas com os seus utilizadores individuais, ou quaisquer assuntos em que não seja posta em causa o bom cumprimento das obrigações contratuais das partes acham-se fora da actuação do Provedor do Cliente.

Artigo 8º

Conflito de interesses

1- O Provedor não pode apreciar questões nas quais seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, ou enquanto nelas tenha qualquer interesse pessoal.

2- Considera-se que existe interesse pessoal quando a reclamação afecte directamente a pessoa do Provedor ou familiares seus e, bem assim, quando a pessoa do Provedor tenha prestado serviços profissionais numa área da estrutura orgânica da UNICRE que seja afectada pela reclamação.

Artigo 9º

Regulamentação aplicável

Nos casos em que as disposições contratuais que regulam a relação entre o Cliente e a UNICRE sejam omissos, o Provedor aplicará subsidiariamente os princípios subjacentes ao Código de Procedimento Administrativo, o código de conduta UNICRE e as regulamentações emitidas pelas entidades competentes, designadamente o Banco de Portugal e o sistema sobre o qual o cartão de crédito tenha sido emitido.

Artigo 10º

Relatório anual

1- A UNICRE tornará público um relatório anual sobre as reclamações de clientes que tenham sido apreciadas pelo Provedor.

2- Nesse relatório serão identificadas as matérias reclamadas e exposto o tratamento dado às reclamações.